

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Autotekniikka

2011

Jussi Jalava

# JÄLKIMARKKINOINNIN VAATIMUKSET JA INSINÖÖRIKOULUTUKSEN SOPIVUUS

– ja mahdolliset parannukset koulutuksessa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jussi Jalava

## TURUN AMMATTIKORKEAKOULU OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sitä, miten insinöörikoulutus vastaa ammattikorkeakoulussa jälkimarkkinoinnin haasteisiin. Työn tilaajana toimi Turun ammattikorkeakoulu.

Työn tarve tuli kokemuksesta korjaamon puolella työskennellessäni ja siitä, miten vähän koulussa oli tärkeää aihetta käsitelty.

Tarkoituksena oli tutustua tarkemmin sellaisiin tilanteisiin, mihin törmää melkein jokapäiväisesti jälkimarkkinoinnissa työskennellessä. Sekä kartoittaa, minkälaista opetusta eri ammattikorkeakoulut tarjoavat opiskelijoilleen.

Työssä kuvataan kuluttajariitalautakunnan toimintaa. Käsitellään niitä perusteita, mihin kuluttajariitalautakunnan päätökset perustuvat, miten asioita viedään eteenpäin ja yleiseen toimintatapaan. Esittää kuluttajasuojalaki ja yleiset korjaamoehdot, ja näiden keskinäinen koherenssi.

Työn tuloksena ovat toimintaohjeet sekä jälkimarkkinoinnissa työskenteleville, että korjaamojossa asioiville.

### ASIASANAT:

Kuluttajasuojalaki, kuluttajariitalautakunta, yleiset korjaamoehdot

Jussi Jalava

# DEMANDS OF AFTER-SALES SERVICE AND THE SUITABILITY OF BACHELORS DEGREE IN WORK ENVIRONMENT

The idea of this thesis was to explore how Bachelor's degree at Turku University of Applied Sciences corresponds to the demands of after-sales service. This thesis was commissioned by Turku University of Applied Sciences.

The need for this kind of thesis rose from personal experience while the author was working in a repair workshop, and noticed the lack of relevant education.

The idea was to study the typical situations in after-sales service and the educational differences, for after-sales –between the biggest Universities of Applied Sciences in Finland.

This thesis studies the slippery road of consumer legislation on after-sales, specifically in view of automotive workshops, to demonstrate how the Office of Consumer Affairs works in Finland, and how the process works from the consumer onwards. Furthermore consumer legislation concerning automotive workshops in Finland is discussed.

This work is not only for those who are working in after-sales, but also for those who use the same services. Ground rules work both ways and this thesis aims to give an explicit look on the legislation and how it is applied.

## KEYWORDS:

After-sales, workshop, customer affairs, customer legislation

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET (TAI) SANASTO</b>	<b>7</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1 Työn tavoite	6
<b>2 KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA JA SEN TOIMINTA</b>	<b>7</b>
2.1 Yleisesti kuluttajariitalautakunnasta ja autoalasta	7
2.2 Ongelmatilanteiden ratkaiseminen asiakkaan kannalta	10
2.3 Tavarantarkastajan toiminta	11
2.4 Esimerkkitapaus, Työmääräin xxxxxx 1.4.2010 Raisio	12
2.5 Jos kuluttajariitalautakunta ei riitä.	13
<b>3 TOIMINNAN MERKITYS JÄLKIMARKKINOINNISSA?</b>	<b>16</b>
<b>4 MILLAISTA OPETUKSEN KUULUISI OLLA JA MITÄ YRITYKSILLE JÄÄ KOULUTETTAVAKSI</b>	<b>18</b>
4.1 Miten koulutus vaikuttaa ja millaisiin töihin insinöörit valmistuvat	18
4.2 Jälkimarkkinoinnin puolella tarvittava osaaminen	19
4.3 Koulusta saatu opetus.	21
4.3.1 Tampereen ammattikorkeakoulu	21
4.3.2 Metropolia	22
4.3.3 Turun ammattikorkeakoulu	22
4.3.4 Ammattikorkeakoulujen välinen vertailu	23
<b>5 YLEISET KORJAAMOEHDOT JA KULUTTAJANSUOJA TARKEMMIN</b>	<b>24</b>
5.1 Moottoriajoneuvojen korjausehdot	24

5.1.1 Korjaamon velvollisuudet	24
5.1.2 Työtilaus	25
5.1.3 Vastuu autoverolaista (autoverolain 4 § 5)	26
5.1.4 Hintatiedot	26
5.1.5 Lisätyöt	27
5.1.6 Maksuehdot	27
5.1.7 Vakuutusyhtiön laskuun tehtävät korjaukset	27
5.1.8 Työn valmistuminen	28
5.1.9 Työn kohteen vastaanottaminen ja luovuttaminen	28
5.1.10Takuu	28
5.1.11Maalaustakuun ehdot	29
5.1.12Virheilmoitus ja virheen korjaaminen	29
5.1.13Asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen korjaamon virheen tai viivästyksen johdosta	29
5.1.14Erimielisyyksien ratkaiseminen	30
5.2 Kuluttajansuojalaki ja virhevastuu	30
5.3 EU-direktiiviin pohjautuva kuluttajansuoja	31
<b>6 KURSSIRAKENNE</b>	<b>31</b>
6.1 Lakitekninen perehtyminen	31
6.2 Asiakaspalvelu	32
6.3 Jälkimarkkinoinnin puolella käytettävät ohjelmat	32
6.4 Työkalut	32
6.5 Hallinto	32
6.6 Miten kurssi tulisi toteuttaa	33
<b>LÄHTEET</b>	<b>34</b>

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kuluttajariitalautakuntaan edenneet tapaukset autoalalta .....	7
--	---

Taulukko 2. Valitukset ja suositeltavuus Autokorjaamoilla (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011).....	8
Taulukko 3. Autokorjaamovalituksista suositusten osuus (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011).....	9
Taulukko 4. Suositusten jakautuminen KRIL (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011) .....	9
Taulukko 5. Uusien autojen myynti (Trafi 2011) .....	10

## KÄYTETYT LYHENTEET (TAI) SANASTO

Aune	Autoalan kuluttajaneuvottelukunta
KRIL	Kuluttajariitalautakunta
HTT	Hyväksytty tavarantarkastaja
EH	Elinkeinoharjoittaja

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tavoite

Autotekniikan insinööreistä iso osa Suomessa työllistyy jälkimarkkinoinnin puolelle. Oli sitten kyseessä työ korjaamolla tai maahantuojalla, niin autoalan yleisten korjaamoehtojen ja kuluttajasuojalain tunteminen, on tärkeää. Kuluttajavirastolta tiedotuspäällikön Laura Salmen kanssa käydyn sähköpostikeskustelun mukaan vuonna 2009 kuluttajaneuvonta sai 2 938 yhteydenottoa autojen korjauksista ja huolloista. 2010 vastaava luku oli 2 850. Kyseiset määrät eivät ole pieniä ja kertovat siitä, ettei tällaisia asioita voi laiminlyödä autoalalla toimiessa. Tilastot eivät kerro kyselyn tehneiden tietämyksestä moottoriajoneuvojen korjausehdoista, mutta jos otetaan yhteyttä kuluttajaneuvojaan, niin se jo yksinään kertoo asioiden menneen pieleen ja asiakkaan olleen tyytymätön palvelun tasoon.

Autoalalla jälkimarkkinoinnin puolella säännöt toiminnalle muodostuvat yleisistä korjaamoehdoista ja kuluttajansuojalaista. Nämä kaksi määrittävät reunaehdot toiminnalle. Joihinkin asioihin hyvin ottaen kantaa hyvinkin tarkasti – toisiin epämääräisemmin. Miksi nämä pitäisi hallita?

Ongelmatilanteissa ensisijaisesti haetaan ratkaisua paikallisesti sopimalla. Yritetään löytää kuluttajan kanssa ratkaisu ongelmaan ilman, että sitä tarvitsee lähteä viemään minnekään eteenpäin. Jollei paikallinen sopiminen onnistu, niin ensimmäiseksi otetaan yhteys kuluttaja-asiamieheen ja kuluttajariitalautakuntaan asian riittauttaminen. Vaikkakaan kuluttajariitalautakunta ei ole oikeuslaitokseen verrattavissa oleva, niin kuluttajariitalautakunnan päätöstä kuitenkin kuunnellaan, sillä päätöksen noudattamatta jättäminen johtaa yrityksen päätymiseen mustalle listalle. Musta lista on kuluttajariitalautakunnan ylläpitämä lista niistä yrityksistä, jotka eivät ole noudattaneet lautakunnan päätöstä. Kuluttajariitalautakunnan päätös on myös suuntaa antava, jos jompikumpi osapuolista vie asian käräjille.

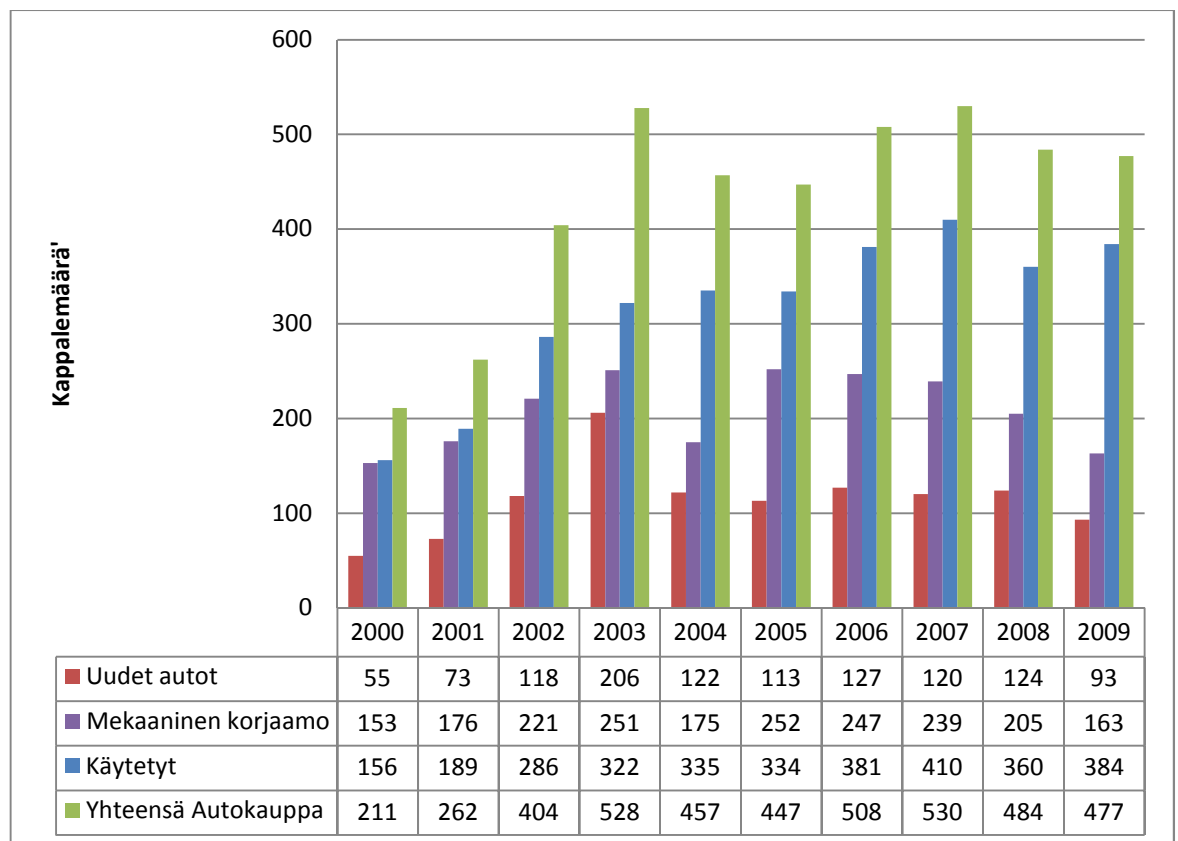


## 2 KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA JA SEN TOIMINTA

### 2.1 Yleisesti kuluttajariitalautakunnasta ja autoalasta

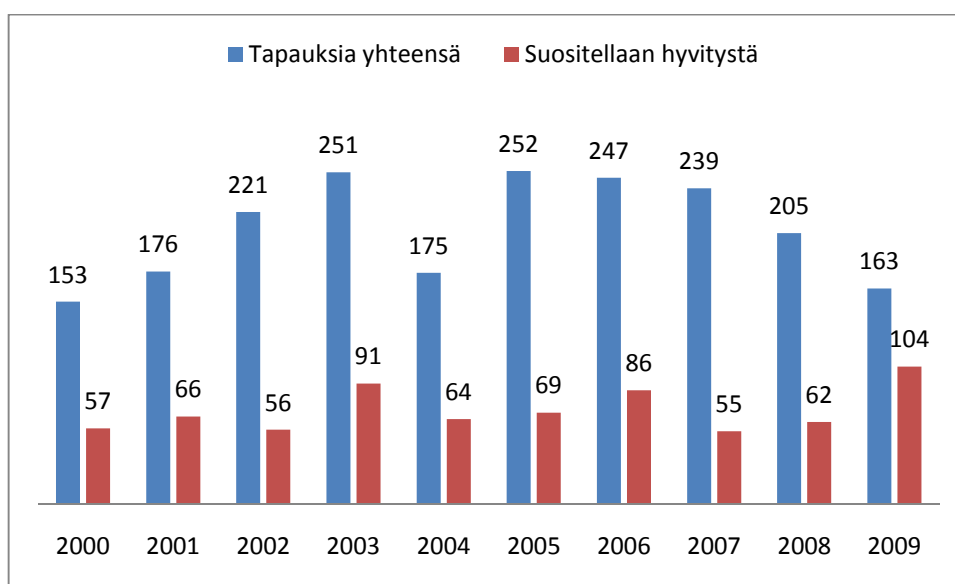
Kuluttajariitalautakuntaan tulee vuositasolla hyvin monta valitusta. Kaikki eivät tietenkään ole suoranaisesti ole aiheellisia. Kyseessä on kuitenkin valittajan subjektiivinen kanta asiaan. Kuluttajariitalautakunnalle valittaminen on maksutonta, mutta tulee aina pitää mielessä oikeuslaitoksen olevan ylempi instanssi riitaa ratkaistaessa. Päätöksen tekevä lautakunta koostuu kahdesta asiantuntijasta, puheenjohtajasta, asianajajasta sekä sihteeristä. Tämä voi jonkin verran vaihdella (Kuluttajariidat, kuluttajasuoja, virhevastuu ja takuut. (Autoalan Koulutuskeskuksen kurssi 9.3.2010)

Taulukko 1. Kuluttajariitalautakuntaan edenneet tapaukset autoalalta



Taulukossa 1. olevasta graafista huomaa varsin hyvin autokaupan poikivan huomattavasti suuremman määrän valituksia kuin korjaamotoiminta (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011). Vuositasolla viime aikoina ei ole nähtävissä mitään suurempia muutoksia. Tapausten määrästä päätellen kuluttajat ovat nykyään innokkaampia viemään asioita eteenpäin, eivätkä sorru hiljaiseen hymistelyyn. Kuluttajaneuvontaan tuli vuonna 2009 yhteensä 2 938 yhteydenottoa ja vuonna 2010 2 850 autojen korjauksista ja huolloista. Nämä luvut kertovat epätietoisuudesta ja tyytymättömyydestä kuluttajien keskuudessa. Kokonaisuudessaan 2000-luvulta alkanut kasvava trendi kuluttajariitalautakuntaan vietävistä tapauksista näyttää hiipuvan.

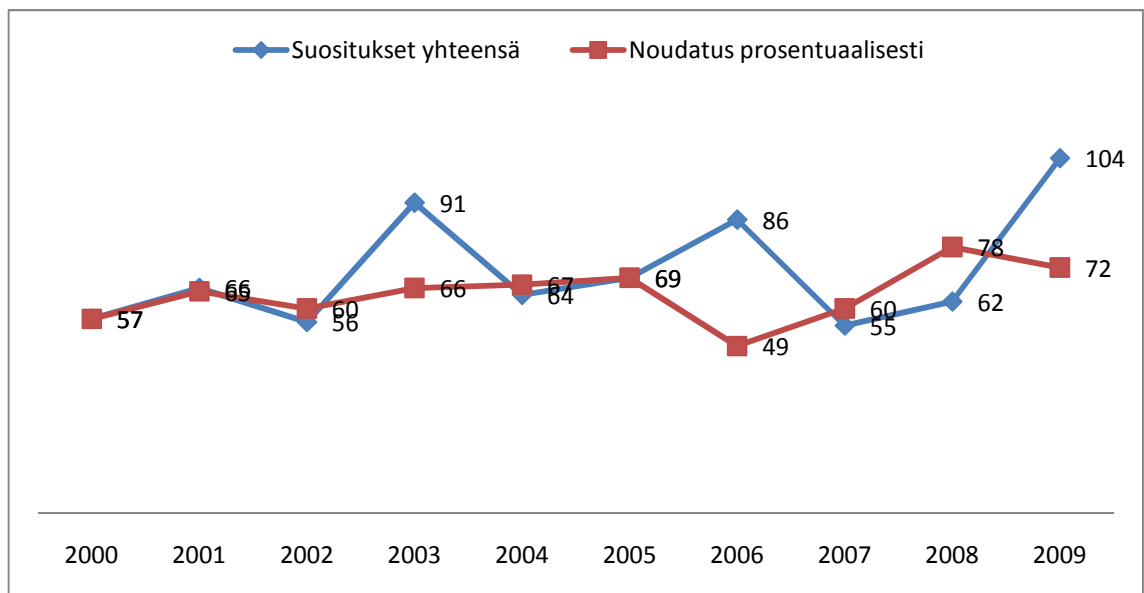
Taulukko 2. Valitukset ja suositeltavuus Autokorjaamoilla (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011)



Yritykset kuitenkin noudattavat varsin hyvin kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja, 78-prosenttisesti. Autokorjaamolla tilanne on nyt toinen. Selkeästi pelisäännöt ovat selkiytyneet, ja vaikka valitusmäärät näyttävät viime vuosina hiipuneen, niin niissä tapauksissa, joissa suositellaan hyvitystä, ovat korjaamot selkeästi useammin noudattaneet kuluttajariitalautakunnan päätöstä. Lähtökohtaisesti

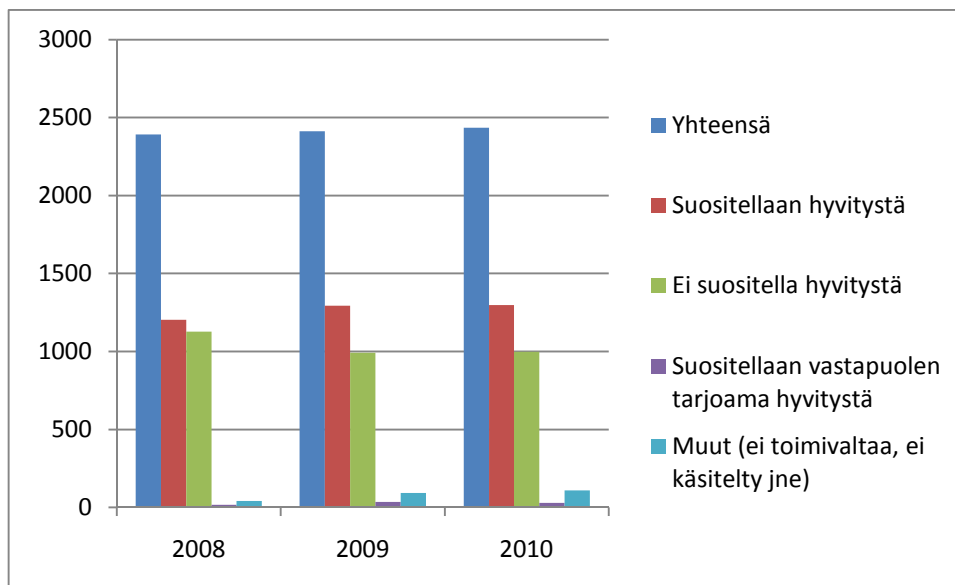
kuluttajariitalautakuntaa ei pitäisi tarvita, vaan tilanne olisi alusta loppuun selvítettävä asiakkaan ja elinkeinoharjoittajan välillä. Tämä ei tietenkään ole aina mahdollista.

Taulukko 3. Autokorjaamovalituksista suositusten osuus (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011).

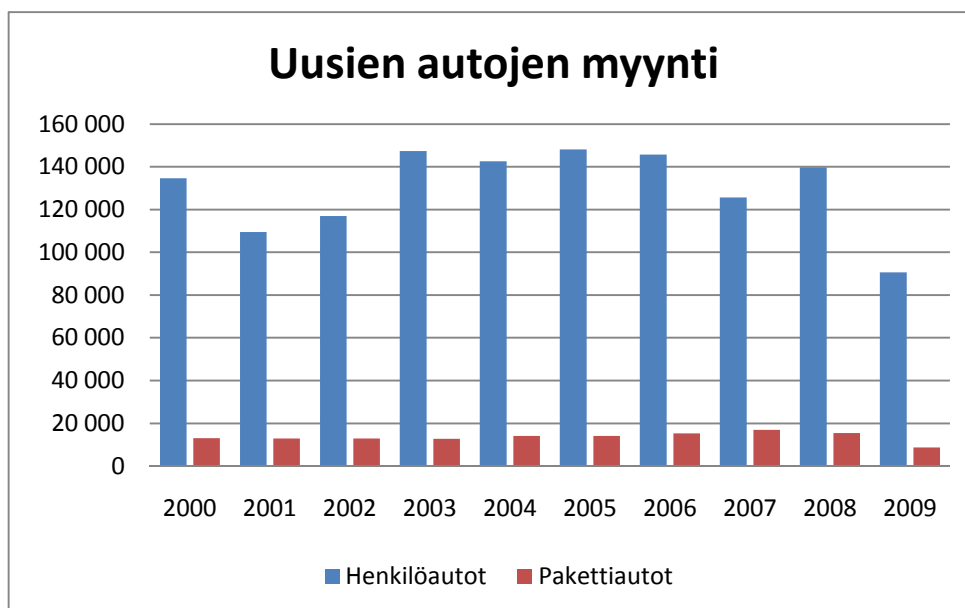


Kuitenkin verrattuna kaikkiin kuluttajariitalautakuntaan tuleviin tapauksiin, on autokauppa niin kuin korjaamotoimintakin keskimääräisesti aivan samalla tasolla verrattuna muuhun liiketoimintaan (Päivi Korpiola 2011).

Taulukko 4. Suositusten jakautuminen KRIL (Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta 2011)



Taulukko 5. Uusien autojen myynti (Trafic 2011)



## 2.2 Ongelmatilanteiden ratkaiseminen asiakkaan kannalta

Koko prosessi alkaa asiakkaan ja korjaamon yhteydestä. Korjausta ei olla saatu suoritettua asiakkaan haluamalla tavalla tai ollaan tyytymättömiä muuhun toimintaan. Ensimmäiseksi pyritään sopimaan asia kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä. Esimerkiksi käytetyistä varaosista, annetaan

alennusta tai seuraavalla kerralla annetaan sijaisauto. Tapoja on monia. Aina tämä ei kuitenkaan johda toivottuun tulokseen ja tällöin asiakas ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonta on vain suuntaa antava elin, eikä tee mitään päätöksiä. Riippuen kuluttajaneuvojan ohjeista ottaa asiakas seuraavaksi yhteyden kuluttajariitalautakuntaan (KRIL). Kuluttajariitalautakuntaan tehdään kirjallinen valitus. Tämän jälkeen vastapuoli toimittaa oman näkemyksensä asiasta ja tapauksissa, joissa on vaihdettu jotain, on suositeltavaa, että puolueeton taho tarkistaa vahingon ja mahdolliset aiheuttajan ja antaa niistä lausunnon lautakunnalle. Neutraalina osapuolena toimii yleensä tavarantarkastaja.

Saatuaan tarvittavat tiedot kuluttajariitalautakunta tekee asiasta päätöksen. Lautakunta koostuu alan asiantuntijoista, lakimiehistä ja sihteeristä. Tämä päätös on kuitenkin vain suositus ja molemmat osapuolet voivat jättää noudattamatta. Jos lautakunnan suositus ei miellytä voi asian viedä oikeuteen. Jos on syytä alun alkaen epäillä, että toinen osapuoli ei tulisi noudattamaan suositusta, niin tällöin on myös oikeusaste on vaihtoehtona. Oikeusasteesta päätöksen hakeminen on kuitenkin viimeinen vaihtoehto, ja selkeästi rahallisesti huomattavan epäedullinen verrattaessa muihin vaihtoehtoihin.

### 2.3 Tavarantarkastajan toiminta

Hyväksytty tavarantarkastaja on puolueeton oman alansa asiantuntija ja aina keskuskauppakamarin hyväksymä (Keskuskauppakamari 2010). Tavarantarkastajan lausuntoa pyydetään ongelmatilanteissa. Oli kyseessä minkä tahansa alan ongelma, esimerkiksi epäselvä vakuutuskorvauskysymys. Tämän takia tavarantarkastajat ovat erikoistuneita tiettyyn alaan. Varsinkin haastavammissa tapauksissa tavarantarkastajan lausunto on varsin hyödyllinen, jotta saadaan objektiivinen näkemys esimerkiksi korvauskysymykseen.

Tavaran tarkastamisesta tehdään kirjallinen toimeksianto, koska puolueeton kannanotto on useissa tapauksissa välttämätön. Jo toimeksiannon yhteydessä voidaan sopia, että kulut menevät häviävälle osapuolelle. Toimeksiannon saamisen jälkeen tehdään tarkastus. Tarkastuksen kohteena voi olla esimerkiksi vakionopeussäätimen toiminta tai vastaako korjauksen lopputulos AUNE-ehtoja. Tarkastuksen laajuuden tulee olla aina toimeksiannon mukainen ja sen laajentaminen on mahdollista vain molempien osapuolten hyväksynnällä. Jollei tarkastajalle tarjota kaikkea tarpeellista materiaalia, voi hän kieltäytyä tarkastuksesta vajavaisen aineiston perusteella.

Tarkastuskertomuksesta on määrämuotoinen asiakirja, josta selviää kaikkia toimeksiantoon liittyvät seikat teknisesti perusteltuina. Tästä kertomuksesta toimitetaan kaikille osapuolille oma kopio ja keskuskauppakamari arkistoi yhden. Toimitusaika on 4 viikkoa tarkastuksesta (Keskuskauppakamari 2010) , ellei toisin sovita.

#### 2.4 Esimerkkitapaus, Työmääräin xxxxxx 1.4.2010 Raisio

Korjaamolle, elinkeinoharjoittaja 1 (myöhemmin EH1) tulee auto, jossa moottorin öljynpainevalo palaa. Asiakas ilmoittaa valon syttyneen ajossa ja tekee työtilauksen vianmäärityksestä autolleen. Tällaisessa tapauksessa lähdetään ensin etsimään vikaa, sillä on todella epätodennäköistä öljyjen poistuneen muuten normaalisti toimivasta autosta. Öljynsuodatin ja öljynsuodattimen kansi uusittiin, koska viimeksi huollon tehnyt liike, myöhemmin EH2, oli asentanut öljynsuodattimen vinoon ja tästä johtuen moottoriöljyt poistuivat ajossa. Moottorin käyntiääni on vielä normaali, eikä sivuääniä kuulu. Kuitenkin dokumentoidaan mahdollisimman tarkkaan poistettu öljymäärä ja kuvataan suodatin ennen uusintaa, koska oli mahdollisuus moottorivaurioon vähäisen moottoriöljyn takia ja todennäköisin vaurion aiheuttaja on viimeisimmän huollon tehneen EH2 asennusvirheestä johtuva.

Myöhemmin asiakas tuo autonsa takaisin EH1:lle, koska autosta kuuluu nyt voimakas ääni. Koeajon jälkeen huomataan ahtimen ääntävän. Asiasta

keskustellaan EH2:n kanssa ja he toteavat, etteivät ota vastuuta mahdollisista vaurioista asiakkaan ajaessa moottorin öljynpainevalon palaessa.

AUNE toteaa yksiselitteisesti, että korjaamo, joka on aikaisemmin korjannut tai huoltanut autoa, on ensisijaisesti vastuussa tehdystä työstä. Auton korjaus tulisi suorittaa siellä, missä työtä ollaan jo aikaisemmin tehty. Tällaisessa epäselvässä tapauksessa EH1 kysyy asiakkaalta luvan suorittaa vianmääritys moottoriin, koska EH2 ei myönnä virhettä tapahtuneen. EH1 aloittaa vianmäärityksen ja pyytää asiakkaalta kirjallisena luvan purkaa moottorin ja tarkistaa vauriot. Todettu moottorin tasapaino/öljypumpun hammasrattaissa vaurioita. Myös moottorin kampiakseli ja sen laakerit ovat vaurioituneet. Kokonaisuudessaan asiakastyön hinnaksi tuli 15 000 €

Korjauksen ja auton lunastuksen jälkeen asiakas vie asian eteenpäin kuluttajariitalautakuntaan. Myös toimeksianto tavarantarkastajalle tehdään. Toimeksiantona tarkastaja tarkisti vaurioituneet osat. Tarkastaja kuvasi osat ja pyysi huolloilta lausunnon öljynkierrosta ja siitä, että olisiko mahdollista aiheutua moottorivaurio jo ennen öljynpainevalon syttymistä.

Mahdollisen asennusvirheen ja siitä johtuvan mahdollisen moottorivaurion vuoksi on mahdollisimman tarkkaan ilmoitettava asiakkaalle, mitä tehdään ja miksi. Tämä sen takia, että asiakas on tietoinen tapahtumien kulusta ja siitä mikä on aiheuttanut vauriot. Kaikki osat säilytetään. Työtilaus ja työmääräimen kirjoitusasu tarkastetaan asianajajalla. Kyseissä tapauksessa EH1 on ollut työnsuorittava osuus ja on ensiarvoisen tärkeää huomata jo alussa mahdollisuus kuluttajariitalautakunnassa riitauttamiseen. Vaikka vaurio ei ole syntynyt työtä suorittavan osapuolen korjaamalla, niin silti pitää tuntea kuluttajansuojalain ja yleisten korjaamoehtojen säännöt vastaavissa tapauksissa.

## 2.5 Jos kuluttajariitalautakunta ei riitä.

Oulun käräjäoikeudessa oli ratkottavana kiista ajoneuvon korjaamisesta ja sen seurauksista. Päätös annettiin 9.6.2006 Nro 4588.

Alun perin asiat lähtivät alkoivat, kun asiakas oli tuonut henkilöauton Volvo 850 AWD:n korjaamolle takaa kuuluvasta ”metallisesta hankavasta äänestä”. Asiakas oli itse epäillyt, että kyse on jarruista. Alkuperäinen hinta-arvio työlle oli 700-760 euroa. Tämän jälkeen hinta-arviota ei ole päivitetty asiakkaalle.

Oululainen elinkeinoharjoittaja, myöhemmin EH3, tarkisti jarrut ensin ja jarruhuollon yhteydessä havaittiin, että oikea takavetoakseli jumitti. EH3 ilmoitti, että vika oli paikallistettu oikeaan takavetoakseliin. Uudemmassa tarkastuksessa havaittiin myös vasemman takavetoakselin jumittavan. Tämän vaihtoon ja edellä mainittuihin kysyttiin asiakkaalta lupa. Takavetoakselia vaihtaessa havaittiin takavetopyörästön olevan kuiva. Edullisimmaksi vaihtoehdoksi EH3 oli arvioinut koko takavetopyörästön vaihdon. Tehtyjen toimintojen jälkeen auto oli koeajettu, jolloin huomattiin edelleen äänen kuuluvan takaa. Tässä vaiheessa asiakkaalle kerrottiin, mitä oli tehty tähän mennessä ja mitä osia vaihdettu. Viskokytkimen vaihdosta informoitiin ja se myös vaihdettiin. Vaikka nyt autoon oli vaihdettu takavetopyörästö, molemmat takavetonivelet ja viskokytkin, niin silti ääni ei ollut poistunut. Lopulta havaittiin kulmavaihteen oleva äänen aiheuttaja. Asiakas katkaisi toimeksiannon vian selvittyä. Tähän mennessä tehdyistä töistä ja vaihdetuista osista oli kertynyt jo 7232,12 euron lasku. Asiakas ei ole suostunut tätä maksamaan, ja korjaamo ei luovuttanut tässä kohtaa autoa asiakkaan hallintaan, ennen kuin lasku oli maksettu. Auton seistessä talvella pakkasilla korjaamon pihassa sen akku oli vahingoittunut. Asiakas piti tätä korjaamon vastuualueena.

Moottoriajoneuvojen korjausehtojen mukaisesti korjaamon tulee pyrkiä asiakkaan kannalta edullisiin ratkaisuihin. Jos korjaamo havaitsee korjauksen olevan mahdotonta tai liian kallista ottaen huomioon ajoneuvon arvon, niin sen pitää ilmoittaa asiakkaalle asiasta ennen kuin korjaustyöt alkavat tai jatkuvat. Kyseessä olevan auton käyväksi arvoksi ollaan arvioitui 10 000-15 000 euroa. Alkuperäisen hinta-arvion ollessa 700-760 euroa ja vianmäärityksen venyessä asiakas on otaksunut korjauskustannusten olevan noin 2000 euron luokkaa. Tämän hän olisi vielä ollut valmis maksamaan. Autoa korjatessa tullut lasku 7232,12 euroa ilman, että vikaa on korjattu, on kohtuuton ottaen huomioon



auton arvon. EH3:n olisi pitänyt merkkikorjaamon ammattitaidolla pystyä vianmäärittelyyn ilman ylimääräistä työtä tai ilmoittaa suoraan kykenemättömyytensä vianmäärittelyyn, sekä informoida asiakasta mahdollisuudesta suuriin korjauskustannuksiin. Käräjäoikeus katsoi korjaustöiden olleen epäasianmukaisia eikä asiakas ollut vastuullinen maksamaan laskua. Tämä päätös nojaa tavarantarkastajien lausuntoon viasta ja sen selviytymistavasta.

Edellä oleva tapaus on esimerkki korjaamon huolimattomuudesta sekä yleisten korjaamoehtojen täydellisestä laiminlyönnistä. Osia oli vaihdettu pelkän epäilyn takia, mutta vaikkakin molemmat takavetonivelet olisivat olleet vaihtokunnossa ja takavetopyörästä vahingoittunut öljyn puutteen takia, niin nämä eivät kuitenkaan ole olleet alkuperäisessä työtilauksessa olleita kohteita. Kysymys on ollut vianmäärittelyksestä metalliseen hankaavaan ääneen ja näitten vaihto on ollut tarpeetonta äänen johtuessa kulmavaihteen viallisuudesta.

Täysin poikkeuksellista ei ole suurien kustannuksien korjaukset autoihin. Tapa jolla EH3 suoritti korjauksen, oli aivan väärä. On asiakkaan itse päätettävissä haluaako hän teettää 15 000 euron autoonsa yli 5000 euron remontteja. Korjaamon pitää pystyä kohtuullisin kustannuksin suorittamaan vianmäärittely ja ennen töihin ryhtymistä ilmoitettava asiakkaalle kustannuksista ja erikseen neuvoteltava korjaustöihin ryhtymisestä. Pelkän vianmäärittelyksen hinnan ollessa noin puolet auton arvosta voidaan jo puhua tarkoituksenmukaisettomuudesta toiminnasta.

### 3 TOIMINNAN MERKITYS JÄLKIMARKKINOINNISSA?

Koska korjaamoiden tuntiveloituksen ollessa 40 ja 100 euron välillä, näin ollen merkkiliikkeet eivät koskaan pysty kilpailemaan hinnalla noin 100 euron tuntiveloituksella pienien merkkiriippumattomien korjaamojen kanssa. Tällöin lisäarvoa työlle yleensä haetaan palvelun ja tiettyyn merkkiin erikoistumisen kautta. ”Vielä muutama vuosi sitten 2 - 6-vuotiaista autoista huollettiin merkkiliikkeessä 76 prosenttia, nyt arvioitu luku on enää 65 prosenttia” arvioi Pekka Rissa (autoalan keskusliiton toimitusjohtaja) Helsingin Sanomissa 19.4.2011.

Kilpailu on selkeästi koventunut eikä merkkiliike pysty siirtämään enää niin helposti pienentyntä katettaan asiakashintoihin. Toisaalta pienemmille korjaamoille hinnankorotuspaineita tulee autojen teknistyessä. Ennen kuin kuluttajalle valkenee hintaeron kaventuminen, merkkiliikkeen on pystyttävä tarjoamaan palveluitaan ja pitämään nykyinen asiakaskuntansa vaikeassa kilpailutilanteessa. Jos asiakaskuntaa ei pystytä pitämään, on erittäin vaikeaa ja kallista haalia asiakaskuntaa takaisin muutaman vuoden kuluttua. Tällöin asiakaspalvelun laatu korostuu, sillä sen tasoa on kohtuullisin kustannuksin helpoin nostaa.

Jälkimarkkinointi autoalalla on hyvin kiinnostunut kehittämään palveluaan. Suurimmalle osalle liikkeen palveluita käyttäneille asiakkaille tehdään kysely palvelun tasosta ja tarkemmin eritellään, että missä ollaan onnistuttu ja jos ei, niin mistä johtui huono kokemus. Yleensä tämä tapahtuu asiakkaalle lähetettävällä tekstiviestikyselyllä taikka kirjeitse. Osa ei vastaa, mutta vaikka vain puolet vastaisi, antaisi se hyvän kuvan palvelun tasosta ja asiakastytyvyyden mahdollisista ongelmista. Tämän lisäksi Suomessa toimii muutama jälkimarkkinoinnin palveluja testaava taho. Esimerkiksi Tekniikan Maailman testien tulos otetaan vakavasti yritysten johdossa. Tämän lisäksi ehkä merkittävämmäksi testaajaksi on tullut A-testing, mikä on A-katsastuksen tytäryhtiö. Nämä kummatkin tahot tilaavat aivan normaalisti huollolle taikka muulle toimenpiteelle ajan ja tekevät tietyn vikalistan, mikä huollon pitäisi huomata. Samalla testataan huoltoa varatessa nopeutta ja autoa tuodessa

huollon työjohdon asiakaspalvelua sekä ammattitaitoa. Puhumattakaan huollossa suoritetusta työstä. Tuskin koskaan näissä testeissä testataan kovinkaan vaikeita asioita vaan pääsääntöisesti keskitytään perus asioiden hallintaan. Testit ovat kuitenkin luettuja ja aivan perusasioiden laiminlyönti ei anna luotettavaa kuvaa saati kuvaa kyvystä hallita haastavampia töitä tai ongelmatilanteita.

Puhuttaessa imagosta ja siitä miten asioita pitää hoitaa, niin myös maahantuonnin organisaatio osallistuu kouluttamiseen. Maahantuontiorganisaatiot kouluttavat jälleenmyyntiverkoston henkilökuntaa vastaamaan kuluttajasuojalain ongelmiin ja varsinkin asioimaan haastavissa asiakaspalvelutilanteissa. Ei voida puhua pelkästään tietyn liikkeen tai ketjun imagollisesti ongelmista vaan tulee muistaa liikkeen edustamien merkkien joutumisen negatiivisen huomion alle. Nykyautojen ollessa hyvin lähellä kilpailijoitaan testatessa ja testien eron ollessa pieni korostuu kuluttajalle mieleen painunut imago brändistä. Brändiuskollisuuteen pyritään ja imagoa vahvistetaan voimakkaasti. Japanilaiset autot tunnetaan kestävinä, BMW tekee urheilullisia autoja ja italialaiset autot ovat täynnä tunnetta, mutteivät kestä. Aikaisemmin sähkövioistaan tunnettu Peugeot lupaa viiden vuoden tehdastakuun, koska laatua on parannettu. Taistelu markkinaosuuksista on tiukkaa, ja vuoden 2008 taantuma pakotti valmistajat vielä tiukemmin taistelemaan kuluttajista. Taantumun seurauksena ylituotannon kupla puhkesi autoalalla ja lainarahahanojen sulkeutuessa moni oli pakotettu tehostamaan toimintojaan. Paikallisesta toiminnasta ja suurista ketjuista puhuttaessa ovat valmistajat ottaneet huomioon merkkinsä imagon rakentamisen maahantuojan välityksellä. Maahantuonnin vaihtuessa saattaa uusi jälkimarkkinointi olla todellisissa vaikeuksissa yrittäessään uudelleen rakentaa merkin brändiä alusta, edellisen edustajan jäljiltä. Autoalalla ei yksikään merkki ole pystynyt brändäämään itseään kuten Apple, mutta jos mietitään Applen brändin merkitystä kuluttajalle, huomataan kuinka hyvällä imagolla pystytään pelkästään myymään. Ei tarvitse olla testimenestyjä, ei tarvitse olla välttämättä edes teknisesti etevin. Kuluttaja haluaa ostaa tuotteen jo pelkästään sen takia, kuka sen on tehnyt. Tällaisia kuluttajia, jotka pyrkivät olemaan edelläkävijöitä, brändin

seuraajia, on Applella riittävästi pitämään imagoa yllä tuotteen haluttavuudesta ylitse muiden. Vaikka kyseessä ei ole saman hinta-kategorian tuotteet, niin brändin imagon mahdollisuudet vaikuttaa myyntiin ovat korkealla myös autoalalla (Pentti Korpela, Markkinointi ja Myynti, 5.9.2008).

## **4 MILLAISTA OPETUKSEN KUULUISI OLLA JA MITÄ YRITYKSILLE JÄÄ KOULUTETTAVAKSI**

### **4.1 Miten koulutus vaikuttaa ja millaisiin töihin insinöörit valmistuvat**

On sanomattakin selvää etteivät ammattikorkeakoulut pysty, eikä niiden pitäisikään kouluttaa täysin tiettyyn muottiin sopivaa valmistunutta insinööriä. Ongelmaksi tällöin muodostuisi kapea-alaisuus ja sitä kautta suppeaksi jäänyt vain tiettyyn asiaan spesifikoitunut tieto-taito jättäisi valmistuneelle liian heikot eväät työllistyä muihin töihin, jos ei pystyäkään työllistymään suunnitellulle alalle. Ei ole myöskään tarkoituksenmukaista alan työtehtävien laajan kirjon takia kouluttaa opiskelijoita yhden muotin mukaan. Jälkimarkkinointi on kuitenkin suuri työllistäjä autotekniikan insinööreille.

Jälkimarkkinointiin työllistyessä on huoltomyyjän tehtävät yleinen ponnahduslauta tällaisella uralla. Tuskin kukaan on päässyt jälkimarkkinointipäälliköksi ilman kokemusta työnjohdon tehtävistä, vaan normaali urakehitys on kulkenut huoltomyyjän toimesta eteenpäin.

Yleisesti huoltomyyjinä toimii sekalainen seurakunta. Huoltomyyjänä voi olla entinen mekaanikko tai muuten alalla pitkään toiminut henkilö. Autotekniikan insinöörit eivät ole kuitenkaan mikään harvinaisuus tiskin toisella puolella. Esimerkiksi Autokeskuksen Raision toimipisteessä jälkimarkkinoinnin puolella työskentelee kolme insinööriä ja kaksi insinööriopiskelijaa. Tämä on nimenomaan huollon puolella. Kokonaisuudessaan kaksitoista henkilöä on huollon puolella. Jos laajentaa kokonaisuutta maahantuonnin puolelle, niin teknisessä tuessa kaikki ovat koulutukseltaan insinöörejä. Tämä voi valottaa

tilannetta, ja antaa kuvan mahdollisuuksista toimia jälkimarkkinoinnin puolella Suomessa. Jonkun verran vääristää kuvaa se, että aivan kuten elintarvikealalla on myös autoala Suomessa hyvin sisäsiittainen. Pyritään täyttämään virat talon sisältä tekojen, eikä niinkään koulutuksen perusteella. Työpaikkaa vaihtaessa koulutuksen merkitys korostuu verrattain yrityksen sisällä tapahtuneeseen rekrytointiin.

#### 4.2 Jälkimarkkinoinnin puolella tarvittava osaaminen

Hyvänä esimerkkinä jälkimarkkinoinnin puolella tarvittavaan osaamiseen on huoltomyyjän päivittäiset työt. Työtehtäviin kuuluu niin takuukäsittelyä maahantuonnin kanssa, kuin teknisen vian määrittystä englanniksi näkemättä autoa. Merkkiliikkeessä toimiminen antaa vielä suuremman haasteen, koska kaikki takuuseen liittyvät asiat ja varsinkin takuun jälkeiset ongelmat kaatuvat huoltomyyjän niskaan. Näihin tehtäviin tietenkin kuuluu talon sisäiset ohjeet, mutta tietyn tulkinnanvaraisuuden ollessa läsnä kuluttajansuojassa ja yleisissä korjaamoehdoissa, niin pitäisi tietää perusasiat kummastakin, jotta pystyisi välttymään tilanteilta, missä asiakas penää tiettyyn hintaan taikka ehtoihin toimenpiteitä suoritettavaksi, koska huoltomyyjä oli aikaisemmin sanonut näin. Tarkasti maineestaan kiinni pitävä liike suorittaa tällöin työn omaan piikkiin.

Suomi on alati kansainvälistyvä maa ja jollei päivittäin, niin viikoittain joutuu asioimaan muulla kuin suomenkielellä. Pääsääntöisesti asiointi tapahtuu englanniksi. Insinööreillä on pääsääntöisesti hyvät eväät tällaiseen. Ero ehkä korostuu entisestään verrattaessa asentajataustaiseen huoltomyyjään. Palvelun tarjoaminen muullakin kielellä kuin suomeksi on valtti korjaamolle. Kynnys ottaa yhteyttä huoltoon madaltuu ja samalla kielimuurin ollessa minimaalinen päästään molempia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen. Tilanne menee metsään pahasti laskuttaessa väärin ymmärrettyä työtä. Tällä tavoin asiakassuhdetta ei pääse koskaan syntymään. Myöskään ei tule vähätellä sitä, että käytännössä kaikkien autonvalmistajien korjausohjeet ja tekniset tiedotteet tulevat aina englanniksi ja jotkut suuremmat valmistajat kääntävät myös jonkun verran suomeksi.

Teknisen tiedon hakeminen ja soveltaminen vaatii hyvää kielitaitoa, sillä kaikki tiedotteet ja korjausohjeet julkaistaan ensin englanniksi. Myöhemmin jotkut autonvalmistajat kääntävät osan näistä, mutta esimerkiksi Nissan ja Chrysler eivät käännä mitään. Tällaiseen vianmäärittelyn etenemiseen insinööreillä on hyvä peruskoulutus. Ammattikorkeakoulussa ei niinkään syvennyttä tarkkoihin yksityiskohtiin vaan tarjotaan yleinen kuva tekniikasta ja sen toiminnasta. Insinöörin koulutuksen tarjoama ajattelumalli helpottaa huomattavasti. Uudet autot ovat teknisesti huomattavasti vaativampia verrattaessa kaksikymmentä vuotta vanhempiin autoihin. Tietynlaista ajattelumallia ja avarakatseisuutta ongelman aiheuttajaan tarvitaan. Asentajataustainen voi joskus sortua liian helposti kokeiluun ja ilman teknistä koulutusta alalle tullut pystyy vain toimimaan kokemuksen perusteella.

Suurin kompastuskivi huoltomyyjän toimenkuvassa on takuun, virhevastuun ja korjaamoehtojen yhteensovittaminen ja soveltaminen. Merkkiliikkeessä, missä toimii samalla myös automyynti on tämä entistä tärkeämmässä osassa myyjän vastuun korostuessa. Takuuehdot eivät ole mitenkään vaikea sisäistää. Tehdas määrittelee osien takuuajan ja sen, mitkä osat kuuluvat tietyn ajan takuun piiriin. Maahantuojaan ollessa ensisijainen maksaja ei tässä ole huollon puolella toimiessa ole juuri pelivaraa. Joko korjattava kokonaisuus kuuluu takuupiiriin tai ei. Ongelmaksi muodostuu auton vikaantuminen takuuajan ylitettyä. Ei ole ennen kuulumatonta, että moottori leikkaa kiinni sadantuhannen kilometrin kohdalla. Tällöin takuuajan ylitettyä on Suomessa myytävissä tuotteissa virhevastuu. Asiakas pitää syntyneitä ongelmia täysin tehtaan vastuulla ja huollon puolella selvitetään, että kuka on auton myynyt ja koska. Virhevastuu tapauksista on ennakkotapauksia. Nämä ennakkotapaukset ovat kuitenkin kuluttajariitalautakunnan päätöksiä ja suinkaan kaikki eivät ole auton myyneen liikkeen toimintaa vastustavia.

Korvaussummat eivät juuri koskaan kata koko aiheutunutta vauriota, ja ongelmatilanne liikkeen ja asiakkaan välille on syntynyt. Pitäisi pystyä selkeästi kertomaan jo työtä vastaanottaessa tai korjaustoimenpiteistä keskusteltaessa, miten virhevastuu toimii. Asiakkaan purkaessa turhautumistaan huoltomyyjiään

tulisi pystyä rauhallisesti argumentoimaan lain määrittämät normit ja normaalit toimintatavat tällaisissa tilanteissa. Samanaikaisesti korjaamon vastuu ja oikeudet on tunnettava, niin kuin ne on kirjattu moottoriajoneuvojen korjausehdoissa välttyäkseen konfliktilta. Autotekniikan insinöörien koulutuksessa ei kovinkaan paljoa anneta painoarvoa tälle. On tietenkin koulu ja suuntautumisvaihtoehtojen välillä eroa. Kuitenkin Turun Ammattikorkeakoulussa ei millään linjalla, autotekniikan puolella, syvennytä kuluttajasuojalakiin.

Koulutuksessa noussut suurin kompastuskivi on ehdottomasti asiakaspalvelu. Ani harva pystyy nykyään töissä välttymään asiakaspalvelutehtäviltä. Katsastaja joutuu kosketuksiin asiakkaitten kanssa samoin suunnitteluinsinööri viedessään ideaa eteenpäin. Työ, missä pääsee olemaan nurkkahuoneessa ja olemaan vain ruokatauolla kassan kanssa yhteydessä – ovat harvassa. Koulussa ei käsitellä asiakaspalvelua missään tilanteessa. Myönnettäköön suomenkielen ja viestinnän kurssilla harjoitellaan puhetta, ja esimiestyö keskittyy enemmänkin lakitekniiseen puoleen ja johtamiseen. Nämä eivät kuitenkaan paikkaa tarvetta, mikä töissä syntyy. Insinöörit eivät mitenkään ole asiakaspalvelun yläpuolella. On aivan turha kuvitella, ettei koskaan missään vaiheessa joudu tilanteeseen, jossa pitää ymmärtää tällaisen vuorovaikutuksen merkitys.

#### 4.3 Koulusta saatu opetus.

Ammattikorkeakoulut ovat autotekniikan insinöörikoulutuksessa vastanneet jälkimarkkinoinnin tarpeeseen työvoimasta ja jokaiselta suuremmalta paikkakunnalta löytyy kurssitarjontaa. Tutkin kunkin ammattikorkeakoulun opinto-oppaita, ja Turun kohdalla vielä syvennyin tarkemmin kurssin sisältöihin.

##### 4.3.1 Tampereen ammattikorkeakoulu

Tampereen ammattikorkeakoulu tarjoaa muuten aivan samanlaista opetusta autotekniikaninsinööreille kuin muutkin ammattikorkeakoulut. Kolmesta suuntautumisvaihtoehdosta keskityn vain yhteen, joka on sisällöltään hyvinkin ajankohtainen. Auto- ja kuljetustekniikan korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto tarjoaa opiskelijalle valmiudet toimia toimihenkilönä

ajoneuvojen jälkimarkkinoinnin parissa, painottaen johto-, työnjohto-, asiakaspalvelu-, myynti-, laatu- ja liiketoimintataitoja, tarkoituksena työllistää jälkimarkkinoinnin puolelle. Kokonaisuutena on kyseessä kolmenkymmenen opintopisteen suuntautuminen. Suuntautumisvaihtoehto käsittää niin myynninedistämistä että korjaamoliiketoimintaa. Tämän lisäksi on syventäviä laboratoriotöitä. Vaikkakin kurssit sisältävät niin markkinointia, kuin laadunvalvontaa, niin käydään kurssiesitteen mukaan läpi autoalalle tarkoitettua laatuohjelmia, sen merkityksen ja rakenteen. Suoranaisesti kuluttajansuojaa ja autokorjaamoehtoihin käytetään vain viiden opintopisteen kokonaisuus: Myynninedistäminen ja laatu, kuitenkin kurssi ei ole pelkästään lakitekniistä vaan mukana on myös markkinointia ja asiakaspalvelua.

#### 4.3.2 Metropolia

Metropolian opinto-opasta lukiessa huomaa suuntautumisvaihtoehtoja löytyvän kolme, joista yksi on jälkimarkkinointi. Jälkimarkkinointi tähtää ylläpitoon ja tukitoimiin, eikä niinkään tutkimukseen ja tuotekehitykseen. Tarkoituksena valmistuneille olisi työllistyä autokorjaamoiden huoltoneuvojan tehtäviin, työnjohtoon esimiestehtäviin tai asiantuntijatehtäviin. Helsingissä osakokonaisuudet on paloittelu pienemmiksi ja yhtenäisemmiksi kokonaisuuksiksi. Korjaamotalous, toiminnot ja laatu ja asiakkuus ovat kaikki eriteltyinä omiksi kursseikseen. Iso osa on työharjoittelua käytännön tehtävissä, mutta unohtamatta teoriaa.

#### 4.3.3 Turun ammattikorkeakoulu

Turussa, opinto-oppaan 2011 mukaan, on tarjonta autotekniikan insinööriopiskelija kohtuullisen vähän koulutusta jälkimarkkinoinnin puolella. Turun ammattikorkeassa autotekniikan suuntautumisvaihtoehdot ovat: autotekniikka, joka on suunnittelupuolelle tähtäävä. Ajoneuvon kokonaiskuvaan, niin ajodynamiikan kuin taloudellisuudenkin kannalta. Käsittäen samalla ympäristön vaatimukset tulevaisuuden ajoneuvotekniikan kannalta.



Toisena suuntautumisvaihtoehtona on kuljetustekniikka, joka keskittyy logistiikkaan. Sisältäen tavara- ja materiaalivirtojen hallinnan sekä varastoinformaatioon liittyvät tietovirrat.

Käyttöpainotteinen auto- ja kuljetustekniikka tähtää opiskelijoiden valmistumiseen valmiina katsastajina. Turun Ammattikorkeakoulu on ainoa laatuaan Suomessa, jolla on mahdollisuus tähän. Samalla pyritään siihen, että katsastuksen ohella käyttöpainotteiselta puolelta valmistuvat voisivat myös toimia korjaamoiden esimiestehtävissä sekä muualla jälkimarkkinoinnissa.

Yleisesti kurssit, jotka keskittyvät suoranaisesti jälkimarkkinointiin ovat korjaamotoiminta, esimiestyö ja markkinointi ja myynti.

#### 4.3.4 Ammattikorkeakoulujen välinen vertailu

Miettiessä jälkimarkkinointitehtäviä ja Turun ammattikorkean tarjoamaa kurssitarjotinta on tulos heikohko. Kursseja ei aihealueeseen ole tarjolla. Pelkästään jälkimarkkinointiin keskittyviä kursseja on vain yksi viiden pisteen kurssi korjaamotoiminnoista. Tarjolla on toki tukevia kursseja, mitkä liittyvät välillisesti jälkimarkkinointiin, kuten esimerkiksi myynnin ja markkinoinnin kurssi. Korjaamotoiminnankurssi antaa pintapuolisen korjaamosta. Kurssilla käsitellään korjaamon perustamista, ohjelmia, mitä käytetään korjaamoilla, keskustellaan kalustosta ja korjaamolainsäädännöstä.

Metropoliassa ja Tampereen ammattikorkeakouluissa molemmissa on oma suuntautumisvaihtoehdonsa jälkimarkkinointia varten. Tätä ei Turun Ammattikorkeakoulu tarjoa. Turussa on myös selvästi vähiten kursseja liittyen jälkimarkkinointiin. Verrattaessa kurssitarjotinta Helsingissä ja Tampereella on Turussa näihin nähden heikoimmat eväät koulutuksen suhteen puhuttaessa jälkimarkkinoinnista.

## 5 YLEISET

## KORJAAMOEHDOT

## JA

### KULUTTAJANSUOJA TARKEMMIN

#### 5.1 Moottoriajoneuvojen korjausehdot

Moottoriajoneuvojen korjausehdot on autoalan kuluttajaneuvojakunnan (AUNE) laatimat ja kuluttaja-asiamiehen tarkistamat korjausehdot. Nämä ehdot ovat käytössä Autoalan keskusliitto ry:n ja Autotuoijat ry:n jäsenliikkeissä ja jäsenjärjestöjen sovelluksessa. Tämä on yleinen normisto, mitä liikkeet käyttävät. Itse korjausehdot eivät käy tarkasti mitään työohjeita läpi vaan antavat yleiset ohjeet työn suorittamisesta, tilaamisesta ja laskutuksesta. Koko prosessi siitä, että asiakas tilaa työn aina siihen, kun auto tai ajoneuvo noudetaan valmiina.

##### 5.1.1 Korjaamon velvollisuudet

Moottoriajoneuvojen korjausehdoissa on tarkkaan määritelty korjaamon velvollisuudet. Niin työn suorittamisesta ammattitaitoisesti ja huolellisesti kuin siitä, että pitää käyttää ilmastoon soveltuvia korjausohjeita. Varaosat eivät myöskään jää huomiotta ja ryhmäpoikkeusasetus on tähän vaikuttanut huomattavasti.

Ryhmäpoikkeusasetus mahdollistaa sen, että asiakas tuo omat osat tarvittavaan työhön eikä korjaamo voi siitä kieltäytyä. Tähän korjausehdot kuitenkin jättävät porsaanreiän, sillä korjaamo voi kieltäytyä käyttämästä asiakkaan osia, jos näkee niitten olevan korjaukseen soveltumattomia. Se, missä raja kulkee on veteen piirretty viiva. Anturien suhteen korjaamo voi olla hyvinkin hankala, sillä jotkut tarvikemalliset toimivat hyvin toiset eivät.

Korjaamo antaa takuu työstään, ja houkutus asentaa alkuperäinen anturi on suuri, vaikka se maksaisi noin kaksinkertaisen summan, on hankala sanoa miten suoraan edetä. Korjaamo pyrkii asiakkaan kannalta edulliseen ratkaisuun, mutta antaa työstään takuun. Tietenkään asiakkaan itse tuomasta osasta ei

takuuta tarvitse antaa, mutta onko moraalisesti oikein asentaa asiakkaan anturi, mikä ei välttämättä toimi oikein, vai kieltäytyä asentamasta ja myydä valmistajan alkuperäinen osa, mikä on huomattavasti kalliimpi.

Suurin velvollisuus korjaamoilla on työn hinnasta. Jos korjauksen edetessä tai ennen kuin se ehditään aloittaa, huomataan kustannusten nousevan selkeästi suhteessa auton arvoon, niin asiakkaalle kuuluu ilmoittaa. Asiakkaalle voidaan ilmoittaa työn jo edetessä, mutta työtä ei saisi jatkaa, jotta ylimääräisiltä kustannuksilta säästytäisiin. Työskennellessäni korjaamolla olen huomannut, että tämä on täysin asiakaskohtaista. Ei ole ennenkuulumatonta suorittaa korjaustoimenpiteitä, mitkä ylittävät auton arvon, koska asiakkaalle auton käyttöarvo on suurempi kuin todellinen arvo. Tietenkin asiakasta on informoitava tilanteesta ja tehtävä selväksi kustannukset, eikä niin, että työ suoritetaan ja autoa noudettaessa todelliset kustannukset tulevat esille.

### 5.1.2 Työtilaus

Työtilaus tehdään käytännössä jokaisesta työstä. Korjaamoehdot kertovat, ettei vähäisistä korjaustoimenpiteistä tarvitse, mutta käytännössä niistäkin tehdään. Tilauksessa myös pitäisi jäädä molemmille osapuolille oma kopio. Internetin aikakaudella tämä ei aina toteudu. Monet korjaamot ottavat työtilauksia vastaan niin puhelimitse kuin internetin välityksellä. Tällaisissa tapauksissa on hankalahkoa toimittaa toista kappaletta asiakkaalle vaan korjaamo on ainut, kenelle kopio työtilauksesta jää. Kuitenkin autoa tuodessa työmääräimessä on kaikki tarvittavat tiedot ja asiakkaan allekirjoitus. Jos työtilausta ollaan muutettu asiakkaan toimesta, niin nämä kohdat tulee näkyä työmääräimessä.

Kilpailuttaessa korjaamotoimia tulee usein esille se, että työ ollaan tilattu jo toiselta korjaamolta ja tämä on mahdollisesti jo tilannut työhön tarvittavat osat. Jos työ perutaan on korjaamolla oikeus veloittaa asiakasta tehdystä työstä, työtä varten tilaamistaan erityisistä osista ja tarvikkeista, joilta korjaamo ei ole voinut välttyä valmistautuessaan suorittamaan tilatun työn. Tietenkin asiakkaalla on oikeus saada osat itselleen tällaisessa tapauksessa. Kuitenkaan hinta ei saa ylittää korjauksen hintaa. Isoissa autokorjaamoissa, missä logistiset virrat ovat

suuria jää yleensä tämä optio käyttämättä. Yleisen asiakaspalvelun nimissä tilatut tuotteet menevät liiketappioksi. Kuitenkin puhuttaessa nimenomaan tiettyyn autoon tilatuista osista, mitä ei voi käyttää missään muualla, esimerkiksi ennalta ohjelmoidut ohjainmoduulit, avaimet ja lukkosarja, niin nämä ovat kuitenkin asiakkaalta perittäviä. Yleinen käytäntö on kuitenkin etumaksun periminen tilausta tehdessä, jotta välttyttäisiin jälkeempäin laskun lähettämiseltä ja riitatilanteesta asiakkaan ja työn suorittajan välillä.

#### 5.1.3 Vastuu autoverolaista (autoverolain 4 § 5)

Korjaamo ei saa ottaa vastaan ajoneuvon uudelleen verottamiseen johtavia töitä, ellei työntilaaja ole ajoneuvorekisteriin merkitty omistaja. Samalla tulee ilmoittaa työtä tehdessä jos on mahdollista, että autoa uudelleen verotetaan. Korjauksen aikana vaihdettavien osien vaikutuksesta uudelleen verottamisen tarve syntyy, niin autoverolain 3 §:ssa mainitulla tavalla, niin työn tilannut ajoneuvon omistaja on verovelvollinen. Nämä tapaukset ovat hyvin harvinaisia ja harvoin merkkiliikkeissä edes suostutaan tämäntapaisiin töihin. Kuitenkin erikoistuneilla korjaamoilla tulee huomioda tämä mahdollisuus. Auton moottoria virittäessä tai alustaan kohdistuvissa töissä on mahdollista auton uudelleen verotukseen.

#### 5.1.4 Hintatiedot

Korjaamolla pitäisi olla hinnoitteluperusteet näkyvillä asiakastiloissa hintamerkintäasetuksen (1359/99) mukaisesti. Työstä voidaan sopia hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta. Jollei eritellä, niin hintatieto koskee koko korjaustyötä ja kaikkeen siihen liittyvää.

Hinta-arviota ei korjaamo saa ylittää kuin viidellätoista prosentilla. Tätä ei kuitenkaan sido se, jos löytyy työtä tutkiessa tai tehdessä, sellaisia seikkoja, mihin ei ole ollut mahdollista varautua normaalisti. Tästä pitää kuitenkin yhteydessä asiakkaaseen ja antaa uusi hinta-arvio.

Jos työlle ollaan sovittu enimmäishinta, niin tätä ei saa ylittää.

Kiinteää hintaa ei myöskään saa ylittää ellei ilmene lisätöitä, mitkä ovat vähäisiä.

Laskussa tai oikeastaan käteiskuitissa eritellään niin työ, varaosat kuin ulkopuolisetkin työt. Ainoataan pientarvikkeita ei tarvitse erikseen eritellä.

#### 5.1.5 Lisätyöt

Aina ei voida välttyä tilanteella, jolloin syntyy tarvetta tehdä ylimääräisiä työtilaukseen kuulumattomia töitä. Asiakkaalle pitää tällaisista töistä ilmoittaa mutta jollei asiakasta tavoiteta kohtuullisessa ajassa on korjaamolla mahdollisuus suorittaa työtilaukseen kuulumaton työ, jos työt ovat tarkoituksenmukaisia yhdessä muiden töiden kanssa niin voidaan niitä tehdä enintään sadan euron ylimääräisen summan edestä.

#### 5.1.6 Maksuehdot

Vastoin yleistä käsitystä korjaamo laskuttaa käteisellä autoa noudattaessa, ellei toisin olla sovittu. Jollei asiakas maksa tehtyä työtä noudattaessa on korjaamolla oikeus olla luovuttamatta ajoneuvoa. Jos korjaamo on suorittanut virheen, niin on asiakkaalla tietenkin mahdollisuus pidättäytyä maksamasta tehtyä työtä. Kuitenkaan ei voi pidättää suurempaa summaa kuin virheen johdosta on oikeus. Lain mukaan elinkeinoharjoittajalla on myös oikeus myydä noutamatta jäänyt esine (688/88)

#### 5.1.7 Vakuutusyhtiön laskuun tehtävät korjaukset

Nämä ovat pääsääntöisesti vauriokorjaamon töitä. Hyvin harvoin vakuutusyhtiön laskuun tehdään töitä mekaanisen korjaamon puolella. Vakuutusyhtiön laskuun tehtävissä töissä työtilaus tehdään asiakkaan ja korjaamon välillä, ja korjaamo tekee vahinkotarkastuksen ja pyytää vakuutusyhtiöltä laskutusluvan. Työ laskutetaan suoraan asiakkaalta, mutta asiakas on velvollinen maksamaan korjaamolle sen osan, mitä yhtiö ei korvaa.

#### 5.1.8 Työn valmistuminen

Tämä aiheuttaa eniten ongelmia asiakkaan ja korjaamon välillä. Työn pitäisi olla valmiina sovitussa ajassa, ellei korjaamo ilmoita asiakkaalle lisäajan tarpeesta. Tässä kohtaa asiakkaan pitäisi antaa korjaamolle kohtuullinen lisäaika työn loppuun asti suorittamiseen. Viivästymisestä johtuen sopimus voidaan purkaa kuluttajasuojalain 8 luvun 9§:n mukaisesti. Kuitenkin niin kuin kuluttajasuojalaissa todetaan: ”Asetetun lisäajan kuluessa tilaaja saa purkaa sopimuksen vain, jos toimeksisaaja ilmoittaa, ettei hän täytä sopimusta tämän ajan kuluessa”, kuitenkin sopimuksen voi purkaa vaan niiltä osin, miltä sitä ei ole täytetty. Kohtuullinen aika ja lisäaika ovat termeinä hyvin epämääräisiä ja tästä johtuen aiheuttaa ongelmia.

#### 5.1.9 Työn kohteen vastaanottaminen ja luovuttaminen

Ajoneuvo pitäisi toimittaa ja noittaa korjaamon aukioloaikojen puitteissa, koska tällöin katsotaan avainten luovuttamisen tapahtuneen korjaamon edustajan ja asiakkaan välillä. Jollei näin autoa tuoda tai haeta, niin se tapahtuu asiakkaan vastuulla, ellei toisin sovita. Korjaamo kuitenkin vastaa työn kohteesta aina neljä päivää työn suorittamisen jälkeen. Korjaamo ei kuitenkaan vastaa irtoesineistä, mitä autossa on ellei toisin sovita.

#### 5.1.10 Takuu

Jollei toisin ilmoiteta koskee työtä aina kuuden kuukauden ja viidentoista tuhannen kilometrin takuu. Tämä koskee niin alihankinta töitäkin korjaamon hankkimia varaosia. Tosin usein varaosatakuu on pidempi kuin tämä ja jopa joillain merkeillä kaksi vuotta ilman kilometrirajaa. Mitään normaalia kulumista taikka asiakkaan virhettä takuu ei korvaa, puhumattakaan ulkoisen aiheuttajan aiheuttamaa vahinkoa. Tämä takuu ei kuitenkaan poista kuluttajasuojalain myöntämää turvaa ja tähän voidaan tarpeen ollessa vedota.

#### 5.1.11 Maalaustakuun ehdot

Maalitakuu on pidempi kuin mekaaniselle työlle myönnetty. Kaksitoista kuukautta työn valmistumisesta on maalitakuu voimassa. Maalaustakuu on hieman tarkempi kohdista, mitä se ei kata.

1. Ulkoiset vauriot.
2. Korin osien liitoskohtien välistä alkanutta ruostumista, mitä ei voida havaita normaalisti.
3. Aikaisempien töiden vaikutusta johtuvaa ennenaikaista vaurioitumista.

Korjaamo voi myös rajoittaa ehtoja jos asiakas on itse tehnyt osan työstä tai jos pinnoissa on jo alkavia ruoste- tai syöpymisvaurioita. Myöskään takuu ei kata jollei korjaamo voi tunnistaa kohtuudella muovi- ja kumiosien materiaalia, niihin tehtäessä maalaustöitä.

#### 5.1.12 Virheilmoitus ja virheen korjaaminen

Asiakkaan tulisi kohtuullisessa ajassa ilmoittaa virheestä ja vaatia korjausta. Korjaamalla on aina oikeus korjata oma virheensä ja jollei ole kyseessä virhe, minkä toimesta ei ole tarkoituksenmukaista toimittaa autoa alkuperäisen työn suorittaneeseen paikkaan, niin tällöin asiakkaan pitää olla yhteydessä virheen tehneeseen osapuoleen ja sopia työn suorittamisesta muualla. Jollei näin menetellä, niin virheen tehneellä ei ole mitään velvollisuuksia korvata mitään. Virheen korjauksen venyessä tai jollei sitä suoriteta ollenkaan – on asiakkaalla mahdollista saada hinnanalennusta tai virhe korjataan muualla virheen tehneen osapuolen maksuun.

#### 5.1.13 Asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen korjaamon virheen tai viivästyksen johdosta

Jollei korjaustyötä tehty tai se on virheellinen, niin asiakkaalla on oikeus kuluttajasuojalain kahdeksannen luvun mukaiseen vahingonkorvaukseen. Korjaamo ei kuitenkaan ole vastuussa jos viivästyminen johtuu siitä riippumattomista syistä. Ulkomailta tilatut varaosat on hyvä esimerkki.

Asiakkaan pitäisi kuitenkin ilmoittaa tarpeestaan autoon korjauksen viivästyessä. Jos ollaan annettu asiakkaalle auto käyttöön, ei hänellä silloin ole oikeutta saada mitään muita korvauksia. Välilliset vahingot korvataan vain silloin, kun on kyseessä korjaamon puolelta tapahtunut huolimattomuusvirhe. Muun kuin kuluttaja-asiakkaan kohdalta korjaamo ei ole vastuussa viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta.

#### 5.1.14 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välillä, jollei sopua synny niin kuluttajavalituslautakuntaan siirrytään seuraavaksi. Jos erimielisyydet menevät oikeusasteeseen, niin tämä tapahtuu kanteen nostajan kotipaikkakunnalla.

#### 5.2 Kuluttajansuojalaki ja virhevastuu

Kuluttajansuojalaki koskee kaikkea elinkeinoharjoittajan ja asiakkaan välillä. Yleisesti autokaupassa kuluttajansuojalakia tulkitaan haastavammissa tapauksissa. Käytettyjen autojen kauppa kuormittaa tätä eniten ja siellä tieto kuluttajansuojalain tulkinnasta on arvokasta tietoa. Se miten tämä koskee insinöörejä pääsääntöisesti huollon puolella ovat muutamat tapaukset, mitkä pitäisi tietää. Kuitenkin toimiessa liikkeessä, missä myös myydään autoja tulisi tietää tietyt perusasiat. Kuluttajansuojalaki on ensisijaisesti kauppiaan ja asiakkaan välinen.

Jakohihna ja sen rikkoutuminen ennen vaihtoväliä on yleisin ja kuluttajansuojalain tulkinta tästä on vakiintunut. Tällaisissa tapauksissa korjaamo, joka on suorittanut työn suorittaa myös korvauksen. Asiakkaalle jää jakohihnan vaihtokustannukset mutta mahdolliset moottorivauriot kuuluvat korjaamon kustannettavaksi.

Muuten tapaukset koskevat myytyä autoa, mistä hajoaa jotain kriittisempää takuuajan ylityttyä. Kuluttajansuojalain mukaan tulkitaan, että moottorin odotettu kestoikä on noin kaksisataatuhatta kilometriä ja vaihteiston



satakuusikymmentätuhatta. Poikkeuksena ovat niin sanotut Premium-luokan autot, miltä odotetaan pidempää kestävyyttä.

Kuitenkin aina kuluttajasuojan astuessa esiin on ensimmäinen todistusvastuu kuluttajalla, että vikaantuminen johtuu materiaaliveikkeestä, eikä asianmukaisten huoltojen laiminlyönnistä. Pääsääntöisesti kuluttajasuojalain tulkintaa tarvitaan vasta kuluttajariitalautakunnassa.

### 5.3 EU-direktiiviin pohjautuva kuluttajansuoja

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 1999/44/EY mukaisesti EU:n sisällä tapahtuneessa kaupassa on vähimmäis suojaa kuluttajalla. Autokaupasta puhuttaessa yleensä pienemmät toimijat EU:n sisällä lisäävät kauppakirjaan huomion siitä, etteivät he ota minkäänlaista vastuuta auton toimimattomuudesta kaupan synnyttyä. Kuluttajasuoja määräytyy kuitenkin ostomaan mukaan. EU direktiivi määrittää kahden vuoden minimin, missä ajassa myyjä vastaa virheistä, mitkä autossa ovat oletettavasti olleet kauppahetkellä. Kuitenkin perusolettamus on, että vika on ollut jo myyntihetkellä ja mistään kuluista osista tämä ei vastaa.

## 6 KURSSIRAKENNE

### 6.1 Lakitekkninen perehtyminen

Työskennellessäni jälkimarkkinoinnin parissa huollon puolella huomasin, ettei koulusta saanut paljoa tietoa kuluttajansuojasta tai yleisistä korjaamoehdoista. Oli kyseessä huoltoneuvojan työ tai korjaamopäällikön, niin nämä olisi osattava. Ei voi vaatia, että koulusta tullut osaisi ulkoa molemmat, muttei asia saisi olla niin, että niistä ei ole kuullut juuri puhuttavan tai muistaa vain koulusta luennon, jolla ehkä mainittiin jotain. Opiskelijalla joka aikoo työllistyä jälkimarkkinointiin, pitäisi olla hallussa perusasiat ja varsinkin yleiset korjaamoehdot.

Keskusteltuani autotekniikan insinööriopiskelijoiden kanssa yleisistä korjaamoehdoista, ei heillä ollut juuri tietoa, mitä siihen kuuluu. Töitten ohella

asioiden opetteleminen ei anna aivan parhainta mahdollista kuvaa ammattitaidosta. Kuitenkin kyseessä jälkimarkkinoinnin perustukset. Kaikki muut toiminta nojaa yleisiin korjaamoehtoihin.

## 6.2 Asiakaspalvelu

Markkinointi ja myyntikurssi kattaa osan tästä, mutta tietynlaista integraatiota voisi hakea tradenomiopiskelijoiden kanssa. Kurssilla ehkä keskitytään turhan paljon autokaupan kautta tulleeeseen asiakassuhteeseen ja unohdetaan korjaamalla luotu. Kuinka korjaamo pystyy vaikuttamaan asiakassuhteen säilyvyyteen ja miten tällainen luodaan.

## 6.3 Jälkimarkkinoinnin puolella käytettävät ohjelmat

Ei ole tarkoituksenmukaista käydä ohjelmia läpi kovinkaan yksityiskohtaisesti. Jokaisella organisaatiolla on omat ohjelmansa jälkimarkkinointiin, joissa saattaa olla aivan eri logiikka kuin toisilla. Korjaamohallintaan käytettäviä ohjelmia on ainakin kolme yleisessä käytössä ja näiden läpikäyminen veisi turhaa aikaa muilta opetettavilta aiheilta. Toimintalogiikka ei ole kovinkaan hankala ja näiden käyttäminen vie suhteellisen pienen osan työajasta ja on vähiten haastava suhteessa muihin jälkimarkkinoinnin haasteisiin.

## 6.4 Työkalut

Peruskorjaamo työkalut ja näiden kustannushankinnat sekä tarve. Korjaamotoimintojen kurssissa käydään kaikki tämä läpi. Työkalujen tarpeen pitäisi tulla esille laboratoriokursseilla. Korjaamosuunnittelun kannalta erilaisten nosturien ja tarpeiden käsittely on aiheellista.

## 6.5 Hallinto

Korjaamotoiminnan kurssilla Turun ammattikorkeakoulussa käydään läpi organisaatorakennetta. Myös aikaisemmillä vuosikursseilla ollut esimiestyö antaa tähän eväitä. Insinöörit, jotka työllistyvät jälkimarkkinoinnin puolelle ovat

pääsääntöisesti esimiesasemassa. Tulee pystyä ymmärtämään esimiesaseman mukana tullut vastuu.

## 6.6 Miten kurssi tulisi toteuttaa

Puuttumatta muihin rakenteisiin korjaamotoiminta kurssin osalta mielestäni tulisi kuitenkin korjata muutama epäkohta ja muilla kursseilla hiukan tarkentaa oppimateriaalia paremmin vastamaan mahdollista työkuva.

Markkinoinnissa ja myynnissä pitäisi selkeämmin tulla näkyviin jälkimarkkinoinnin vaikutus asiakaspalvelun kautta. Yksi epäonnistuminen ketjussa vaikuttaa asiakassuhteen ylläpitämiseen ja kurssissa laiminlyödään jälkimarkkinoinnin vaikutus asiakassuhteen ylläpitämisessä.

Itse korjaamotoiminnan kurssilla pitäisi painopistettä selkeästi siirtää käytäntöön, mikä vallitsee alalla nykyään. Puhuttaessa korjaamon perustamisesta tai muuten jälkimarkkinoinnissa toimimisesta, niin perusasiat olisi hallittava. Tällä hetkellä kurssilla ei käydä riittävästi läpi näitä perusasioita. Vuosikurssista riippuen käydään yleisiä korjaamoehtoja vaihtelevasti läpi. 2006 aloittaneilla ei juuri ollenkaan ja muutama vuosi myöhemmin aloittaneet kuulevat muutaman luennon. Järkevämpää olisi suorittaa luento ja siihen liittyen esimerkkien kautta tulevia tehtäviä. Esimerkkinä voisi toimia jakohihnan katkeaminen ennen vaihtoväliä ja siihen liittyen korjaamon vastuu ja velvollisuus. Samalla näiden tehtävien kautta aukenisi ne kohdat kuluttajasuojalaista, mitkä eniten vaikuttavat korjaamotoimintaan.

Suurempia linjavetoja kurssirakenteeseen ei pysty tekemään, koska jokaisella vuosikurssilla vaihtelevat muut kurssit, mitkä olennaisesti peilaavat korjaamotoimintakurssin sisältöön.

## LÄHTEET

Keskuskauppakamari 2010

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Kuluttajariidat, kuluttajasuoja, virhevastuu ja takuut. Autoalan Koulutuskeskuksen kurssi 9.3.2010

Kuluttajasuojalaki ja rakentava vuorovaikutus haastavissa asiakaspalvelutilanteissa Ulla

Kuluttajavirasto <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/> viitattu 14.4.2011

Kuosmanen, Saara Remes, Nissan Nordic Europe oy 2011

Korpela Pentti 2008 Markkinointi ja myyntityön oppimateriaali Turun ammattikorkeakoulu

Korpiola Päivi, Henkilökohtainen tiedonanto, Kuluttajariitalautakunta Varapuheenjohtaja 2011

Myllymaa Mika Korjaamotoiminnan oppimateriaali 2009

Moottorijoneuvojen korjausehdot Autoalan kuluttajaneuvottelukunta 2007

Opinto-opas Metropolia Ammattikorkeakoulu 2011 viitattu 29.5.2011

<http://opinto-opas-ops.metropolia.fi/index.php?ctyyppi=1&c=1014&clang=fi&dis=814>

Opinto-opas Tampereen Ammattikorkeakoulu 201) viitattu 29.5.2011

<http://opinto-opas.tamk.fi/ops/opas/ops/kops.php?y=2010&c=695&lang=fi&mod=6351>

Rissa Pekka, Helsingin Sanomat 19.4.2011

Salmi Laura, Henkilökohtainen tiedonanto, Kuluttajavirasto Tiedoituspäällikkö 2011

Trafi, [www.trafi.fi](http://www.trafi.fi) 15.4.2011

Tuomio nro 4588 Oulun käräjäoikeus 2006

Työmääräys xxxxxx, Raisio 01.4.2011